

MODEL PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MASYARAKAT PELANGGAN  
PT. PLN (PERSERO) SEBAGAI KONSUMEN ATAS PELAKSANAAN  
PENERTIBAN PEMAKAIAN TENAGA LISTRIK (P2TL)  
DI KABUPATEN JEMBER, BONDOWOSO DAN SITUBONDO

Peneliti : Laely Wulandari<sup>1</sup>, Dodik Prihatin AN<sup>2</sup>  
Mahasiswa Terlibat : Afif Fajar Satria<sup>3</sup>, Fanki Sandra Utama<sup>4</sup>  
Sumber dana : BOPTN Universitas Jember

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan *pertama*, untuk menemukan, menganalisa dan menjelaskan pengembangan model perlindungan hukum bagi masyarakat pelanggan PT. PLN (Persero) sebagai konsumen atas pelaksanaan penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo. *Kedua*, untuk menemukan, menganalisa serta menjelaskan kendala yang dihadapi oleh PT. PLN (Persero) dalam melaksanakan penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) sebagai wujud perlindungan hukum terhadap masyarakat pelanggan PT. PLN (Persero). *Ketiga*, untuk menemukan serta menganalisa cara pihak PT. PLN (Persero) dalam mengatasi kendala tersebut. *Keempat*, untuk menemukan, menganalisa serta mengembangkan konsep ke depan model perlindungan hukum bagi masyarakat pelanggan PT. PLN (Persero) sebagai konsumen atas pelaksanaan penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo.

Hasil penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif khususnya berupa studi kasus dan penelitian lapangan (sosio legal) ini memberikan penjelasan bahwa pengembangan model perlindungan hukum bagi masyarakat pelanggan PT. PLN (Persero) sebagai konsumen atas pelaksanaan penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo serta pengembangan konsep ke depan model perlindungan hukum bagi masyarakat pelanggan PT. PLN (Persero) sebagai konsumen atas pelaksanaan penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo. Dimana pada tahun pertama dan kedua penelitian ini menemukan wujud perlindungan hukum di bidang ketenagalistrikan dalam hal Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) yang bersifat humanis.

Kata Kunci : Model Perlindungan Hukum, Masyarakat Pelanggan PT. PLN (Persero), Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).

---

<sup>1</sup> Fakultas Hukum Universitas Jember Bagian Hukum Pidana

<sup>2</sup> Fakultas Hukum Universitas Jember Bagian Hukum Pidana

<sup>3</sup> Fakultas Hukum Universitas Jember Bagian Hukum Pidana

<sup>4</sup> Fakultas Hukum Universitas Jember Bagian Hukum Pidana

## **Latar Belakang dan Tujuan Penelitian**

Pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional maka usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Kondisi ini tidak diimbangi oleh ketersediaan listrik yang memadai oleh pemasok listrik di tanah air dalam hal ini menjadi tanggung jawab PT PLN PERSERO (selanjutnya disebut PLN). Energi listrik merupakan salah satu kebutuhan pokok dan penting bagi kehidupan manusia saat ini, dimana hampir semua aktifitas manusia berhubungan dengan energi listrik. Oleh karena itu berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah agar dapat memenuhi kebutuhan listrik masyarakat. Mengingat listrik mempunyai kedudukan yang sangat penting bagi kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat maka pengguna dan penyedia tenaga listrik harus dilakukan oleh Negara. Sehubungan dengan perkembangan jaman yang kian pesat maka PLN Divre Jawa Timur (selanjutnya disebut PLN Divre JATIM) berusaha meningkatkan layanan kepada masyarakat untuk meningkatkan layanan tersebut dibutuhkan informasi yang kuat dan akurat.

Konsumen kebanyakan tidak bisa berbuat banyak. Padahal mereka seharusnya mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Tidak berdayanya konsumen dalam menuntut haknya disebabkan karena penyedia layanan ketenagalistrikan berlindung dibalik perjanjian yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, baik konsumen maupun PLN. Dalam Kepdir Listrik dan Pemanfaatan Energi No. 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum yang disediakan oleh PLN pada pasal 1 ayat (1) menegaskan tentang kewajiban PLN memenuhi pelayanan dengan memperhatikan prosedur dan mekanisme pelayanan mudah dipahami, sederhana serta diinformasikan secara luas. Sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hubungan hukum antara konsumen dengan penyelenggara jasa dibidang ketenagalistrikan, umumnya terjadi melalui suatu perikatan, baik karena perjanjian maupun karena undang-undang. Hukum perjanjian yang mengandung azas kebebasan berkontrak, sistem terbuka dan merupakan hukum pelengkap ternyata dapat dimanfaatkan oleh pihak yang kuat kedudukannya untuk menekan pihak yang lemah.

AZ. Nasution, berpendapat bahwa: "kalau yang mengadakan perjanjian adalah mereka yang seimbang kedudukan ekonomi, tingkat pendidikan dan atau kemampuan daya saingnya, mungkin masalahnya akan menjadi lain. Tetapi dalam keadaan sebaliknya, yaitu para pihak

tidak seimbang, pihak yang lebih kuat akan dapat memaksakan kehendaknya atas pihak yang lebih lemah”.<sup>5</sup> Asas kebebasan berkontrak memberikan kesempatan pada setiap individu untuk dapat mengadakan berbagai kesepakatan dengan keinginan yang disepakati oleh kedua pihak. Keadaan ini masih ditambah dengan hukum perjanjian merupakan hukum pelengkap, jadi setiap orang dapat saja mengadakan persetujuan dalam bentuk-bentuk lain dari yang disediakan oleh KUHPer.<sup>6</sup>

Di Indonesia, tidak ada larangan mengenai pencantuman klausula baku. Namun yang perlu dikhawatirkan dengan kehadiran perjanjian baku, tidak lain karena dicantumkannya klausula eksensorasi (*exemption clause*) dalam perjanjian tersebut.<sup>7</sup> “Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/ penyalur produk (penjual).”<sup>8</sup> Perjanjian jual beli tenaga listrik tidak lain adalah merupakan perjanjian baku/ perjanjian standar. UUPK merumuskan klausula baku sebagai berikut: “Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/ atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.<sup>9</sup> Ketentuan ini diatur pada Pasal 1 Angka (10) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

PLN mencantumkan hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen yang berat sebelah. Berdasarkan data PLN Divre JATIM pada 2014, kasus penggunaan listrik ilegal mencapai 5% untuk teknis dan 1,5% untuk non-teknis. Kasus ‘pencurian’ listrik yang ditengarai banyak terjadi di daerah pedesaan dan pulau-pulau terluar telah dimasukkan ke dalam besaran susut PLN Jatim periode 2014. Pada 2014, PLN Jatim mengklaim berhasil mencapai 90% dari target-target yang ditetapkan. Jumlah pelanggan yang berhasil disambungkan tahun lalu mencapai 544.512 pelanggan, atau melampaui target sejumlah 512.000 pelanggan. Realisasi pertumbuhan harga jual listrik hanya menyentuh 6,33% alias lebih rendah dari target 8%. Menurut Mardawa, hal tersebut lebih dipicu oleh lesunya kondisi ekonomi makro Indonesia pada tahun politik 2014. Adapun, total penjualan listrik pada 2014 mencapai 30,5 juta GWH, dengan total jumlah pelanggan 9,4 juta pelanggan, yang mana 2,8 juta di antaranya telah beralih ke sistem Prabayar.

---

<sup>5</sup> Az. Nasution., 1999, *Hukum Perlindungan konsumen -Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta , hal. 46

<sup>6</sup> *Ibid*, hal. 46

<sup>7</sup> Shidarta, 2000, *Hukum Perjanjian Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta , hal 120

<sup>8</sup> *Ibid*, hal 120

<sup>9</sup>Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, , 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* , PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal.54.

Oleh karena itu dalam rangka menekan losses dari faktor non-teknis ini, PLN mengeluarkan kebijakan berupa program P2TL. Namun pada pelaksanaannya P2TL di lapangan muncul permasalahan dalam berbagai jenis pelanggaran baik dari dalam masyarakat sendiri ataupun dari pihak pelaksana P2TL. Dasar utama PLN mengeluarkan kebijakan P2TL sebenarnya merupakan antisipasi atas kerugian kehilangan atau susut daya listrik yang diakibatkan oleh faktor yang sifatnya non-teknis. Disamping itu kebijakan P2TL ini secara tidak langsung dimaksudkan untuk memenuhi kewajiban PLN dalam memberikan pelayanan ketenagalistrikan seperti di atur dalam UU No 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah: 1. menemukan, menganalisa dan menjelaskan model perlindungan hukum bagi masyarakat pelanggan PLN atas pelaksanaan P2TL di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo 2. menemukan, menganalisa serta menjelaskan kendala yang dihadapi dalam memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat pelanggan PLN terkait atas pelaksanaan P2TL di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo 3. mengungkap serta menganalisa cara mengatasi kendala tersebut. 4. menemukan, menganalisa serta mengembangkan konsep ke depan perlindungan hukum bagi masyarakat pelanggan PLN atas pelaksanaan P2TL di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo.

*Berdasarkan permasalahan pertama dan keempat*, penelitian ini memiliki urgensi untuk menemukan bentuk perlindungan hukum bagi masyarakat pelanggan PLN sebagai atas pelaksanaan P2TL di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo, dan menentukan konsep (model) serta informasi baru mengenai perlindungan hukum bagi masyarakat pelanggan PLN atas pelaksanaan P2TL di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo.

*Berdasarkan permasalahan kedua dan ketiga*, urgensi penelitian ini ditargetkan mampu membantu PLN di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo untuk memperkuat sistem inovasi pada bidang pelayanan masyarakat di bidang kelistrikan dengan spesifikasi konsep perlindungan hukum bagi masyarakat pelanggan PLN sebagai atas pelaksanaan P2TL di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo serta terjaminnya hak-hak perlindungan hukum bagi warga di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo dalam bidang kelistrikan.

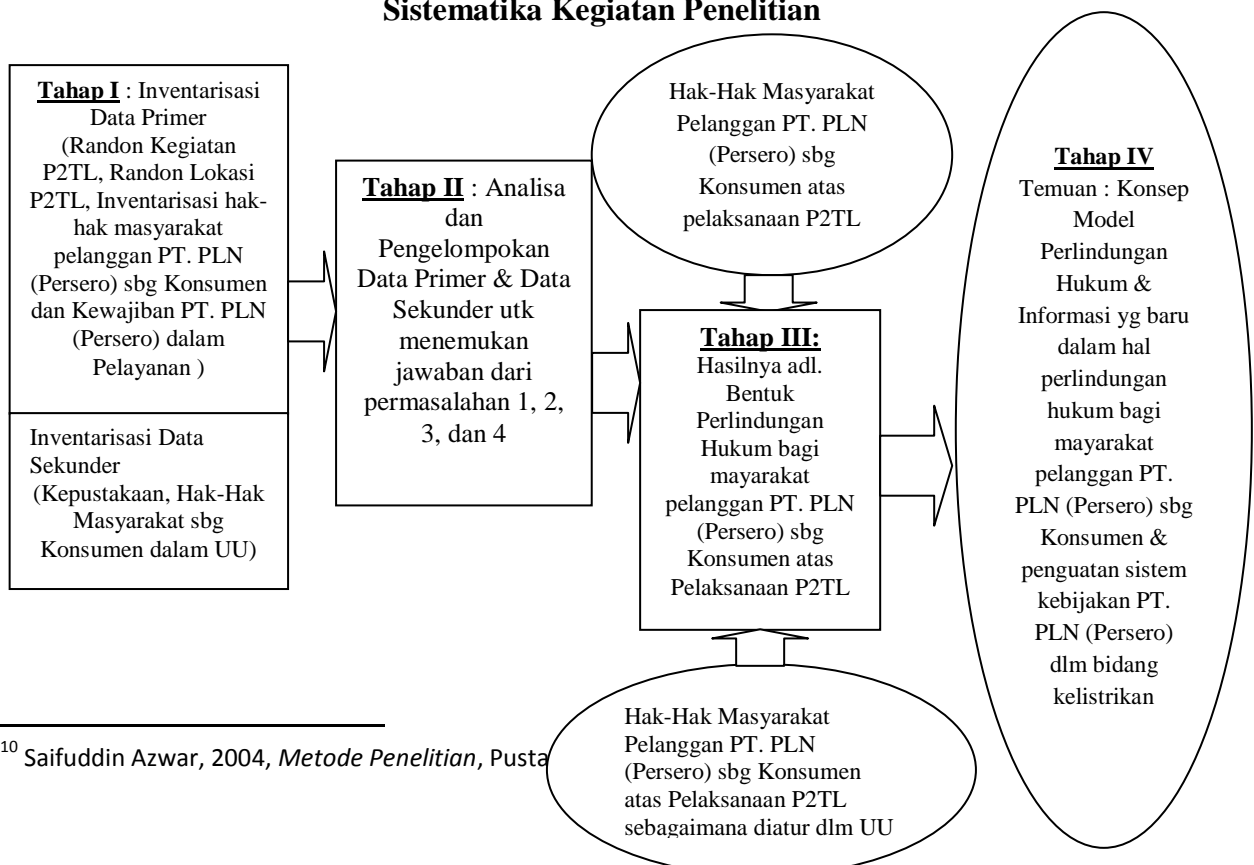
## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif khususnya berupa studi kasus dan penelitian lapangan. Studi kasus dan penelitian lapangan adalah mempelajari secara intensif latar belakang, status terakhir, dan interaksi lingkungan yang terjadi pada satuan

sosial seperti individu, kelompok, lembaga, atau komunitas.<sup>10</sup> Studi kasus dan penelitian lapangan dalam penelitian ini adalah studi mendalam mengenai perlindungan hukum bagi masyarakat pelanggan PLN sebagai konsumen atas di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo, sehingga diharapkan dapat dihasilkan gambaran yang terorganisasikan dengan baik dan lengkap mengenai pemahaman terhadap perlindungan hukum bagi masyarakat pelanggan PLN sebagai konsumen atas pelaksanaan P2TL di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo.

Penelitian yang dilakukan dalam beberapa tahap yang digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1**  
**Sistematika Kegiatan Penelitian**



<sup>10</sup> Saifuddin Azwar, 2004, *Metode Penelitian*, Pustaka

**Keterangan Bagan: a).** Tahap I: Melakukan inventarisasi data awal, *yang pertama*, yaitu data primer yang didapat dari hasil wawancara dengan pihak PLN Kabupaten Jember, masyarakat yang masuk dalam kategori sebagai Pelanggan PLN guna mendapatkan informasi tentang bentuk hak-hak Pelanggan PLN. b). Tahap II: Hasil yang didapat dari tahap I akan di analisa dengan cara mengelompokkan data primer yang sudah dijalankan PLN dan membandingkan dengan data sekunder.c). Tahap III: Berdasarkan analisa yang dilakukan di tahap II, maka pada tahap III ini dilakukan untuk mengetahui kendala yang terjadi dilapang terkait dengan pemberian hak-hak Masyarakat Pelanggan PLN sebagai Konsumen atas Pelaksanaan P2TL dan solusi untuk mengatasi kendala tersebut. Pada tahap III ini diharapkan menemukan bentuk Perlindungan Hukum bagi Masyarakat Pelanggan PLN sebagai Konsumen atas pelaksanaan P2TL.d). Tahap IV: Berdasar pada analisis tahap III, maka akan dilakukan harmonisasi hukum untuk melihat apakah hak-hak Masyarakat Pelanggan PLN sebagai Konsumen di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo dalam mendapatkan pelayanan di bidang kelistrikan khususnya pada saat pelaksanaan P2TL sudah terpenuhi, atau belum. Pada akhirnya penelitian ini akan menghasilkan, *pertama*, sebuah model (konsep) perlindungan hukum bagi hak-hak Masyarakat Pelanggan PLN sebagai Konsumen atas pelaksanaan P2TL di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo. *Kedua*, memperkuat sistem inovasi nasional dalam bidang kelistrikan dengan spesifikasi konsep perlindungan hukum dalam bidang kelistrikan bagi Masyarakat Pelanggan PLN sebagai Konsumen serta terjaminnya hak warga negara dalam bidang penggunaan dan pemanfaatan kelistrikan.

## **Hasil Penelitian**

PLN Wilayah Jawa Timur dalam hal ini wilayah Jember, Bondowoso dan Situbondo merupakan salah satu sistem unit yang langsung di bawah PLN yang berpusat di Jakarta. Sebagai sub sistem dari struktur birokrasi, PLN Divre JATIM dalam hal ini wilayah Jember, Bondowoso dan Situbondo dalam gerak operasinya selalu dan harus berpedoman pada aturan perundangan dan kebijakan yang ditetapkan oleh manajemen induk dalam hal ini PLN Pusat. Beberapa Surat Edaran atau Surat Keputusan yang diterbitkan oleh Direksi PLN dalam hal regulasi kebijakan harus diterapkan oleh unit di bawahnya secara komprehensif. Kerugian PLN bisa disebabkan karena adanya penyusutan tenaga listrik. Terkait dengan penyusutan, ada 2 (dua) faktor penyusutan yang terjadi yaitu : 1). Susut Teknis dan 2). Susut Non Teknis. Selain terkait dengan penyusutan, ada beberapa hal terkait dengan pelanggaran yang sering dilakukan oleh masyarakat, yaitu : 1). Pelanggaran Golongan I (P I ) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi batas daya;,2). Pelanggaran Golongan II (P II ) merupakan pelanggaran

yang mempengaruhi pengukuran energi, 3). Pelanggaran Golongan III (P III ) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi batas daya dan mempengaruhi pengukuran energi; dan 3). Pelanggaran Golongan IV (P IV) merupakan pelanggaran yang dilakukan oleh Bukan Pelanggan.

Menurut penulis pendekatan keperdataan yang dilakukan oleh PLN Divre JATIM dalam hal ini wilayah Jember, Bondowoso dan Situbondo terhadap manipulasi/pemakaian listrik *illegal* dan pencurian listrik karena mereka berharap adanya pemasukan dana dari pengenaan denda tersebut. Sedangkan jika menggunakan pendekatan pidana jelas tidak ada pemasukan dana bagi PLN. PLN Divre JATIM dalam hal ini wilayah Jember, Bondowoso dan Situbondo tidak mempertimbangkan efek jera jangka panjang dari penggunaan pendekatan pidana terhadap manipulasi/pemakaian listrik *illegal* dan pencurian listrik. Salah satu usaha penanggulangan kejahatan ialah menggunakan hukum pidana dengan sanksinya yang berupa pidana. Namun demikian usaha inipun masih sering dipersoalkan. Bentuk kasus dalam pelaksanaan P2TL bukan saja dalam bentuk kejahatan (pencurian), akan tetapi juga dalam bentuk pelanggaran yang mempengaruhi batas daya (golongan P1), pelanggaran yang mempengaruhi batas pengukuran energi (golongan P2), pelanggaran yang mempengaruhi batas daya dan sekaligus batas pengukuran energi (golongan P3) serta pelanggaran yang dilakukan oleh bukan pelanggan (golongan P 4)<sup>11</sup>.

**LAPORAN PELAKSANAAN P2TL 2014  
DISTRIBUSI JAWA TIMUR**

NO	AREA	REALISASI PELANGGAN					
		JUMLAH PEMERIKSAAN	JUMLAH	PELANGGARAN			
				P I	P II	P III	P IV
1	2	4	5	6			
1	Jember	11,004	420	215	39	96	70
2	Situbondo	3,543	306	105	48	125	28
	<b>TOTAL</b>	14,547	726	320	87	221	98

**LAPORAN PELAKSANAAN P2TL 2015  
DISTRIBUSI JAWA TIMUR**

NO	AREA	REALISASI PELANGGAN					
		JUMLAH PEMERIKSAAN	JUMLAH	PELANGGARAN			
				P I	P II	P III	P IV

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Akmal Muhammad Gahan, Kasi Hukum (P2TL) PT. PLN (Persero) Surabaya, tanggal 18 November 2015, pukul 11.15 WIB.

1	2	4	5	6			
1	JEMBER	23,219	612	385	30	138	59
2	SITUBONDO	13,916	373	207	24	131	11
	TOTAL	37,135	985	592	54	269	70

Kendala pada proses perlindungan hukumnya disebabkan karena :

**1. Faktor internal :** Faktor internal dalam hal ini adalah yang berasal dari pelanggan, ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan yaitu : a). Berupa masalah ekonomi yang bermotif penghematan biaya operasi baik biaya operasi untuk kalangan rumah tangga, kalangan usaha maupun kalangan industri. b). Budaya yang terjadi dalam kehidupan masyarakat, maksudnya bahwa ada satu pihak yang melakukan pelanggaran namun tidak ada tindakan maka individu yang lain juga mengikutinya. c). Pemilik obyek harus lebih waspada apabila akan menempati obyek yang sebelumnya bukan miliknya sendiri karena P2TL atau Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik merupakan langkah PLN untuk mengurangi pencurian listrik. d). Sedangkan ada faktor internal dari PLN sendiri adanya oknum yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melakukan pelanggaran. e). Kelemahan pada umumnya, pemerintah selaku lembaga yang banyak melahirkan peraturan perundangundangan, minim sekali melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

**2. Faktor eksternal** yaitu : a). Kurang efektifnya pengawasan dari PLN Wilayah Jawa Timur dalam hal ini wilayah Jember, Bondowoso dan Situbondo. b). Belum ada pelaku yang dihukum sesuai dengan ketentuan hukum pidana sesuai dengan UU No 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. c). Tidak dapat diterapkan azas *strict liability* terhadap tindak pidana pencurian listrik. d). Banyaknya masyarakat yang tertipu oleh calo pemasang listrik. e). Ketidaktahuan masyarakat akan resiko bahaya karena listrik. f). Personil dan fasilitas yang tersedia kurang mendukung kebutuhan penegakan hukum dibidang kelistrikan terutama di bagian Humas dan Hukum PLN Divre JATIM dalam hal ini wilayah Jember, Bondowoso dan Situbondo. g). Belum adanya MOU antara PLN dengan Pemerintah daerah terkait dengan operasional bersama untuk melakukan penindakan atas pelanggaran yang dilakukan oleh masyarakat. h). Belum adanya Peraturan Daerah yang dibentuk oleh PLN dengan Pemerintah Daerah terkait dengan pengawasan, penertiban dan penindakan terhadap pelanggaran ketenaga listrikan.

Cara mengatasi kendala yaitu dengan mengupayakan semaksimal mungkin agar dapat dicapai mufakat dengan pelanggan yang melakukan pelanggaran untuk bersedia membayar



tagihan susulan. Penyelesaian melalui pengadilan merupakan langkah terakhir yang akan diambil, jika upaya musyawarah mufakat menemui kegagalan<sup>12</sup>. Adapun Kendala-kendala yang dihadapi PLN dalam menanggulangi pelanggaran hukum tenaga listrik: 1). Biaya operasi terbatas.2). Kendaraan operasi terbatas.3). Penulisan BA yang kurang jelas. 4). Terkadang peralatan kerja yang dibawa kurang lengkap.5). Kurangnya ketelitian dari petugas. 6). Mental masyarakat yang makin beraninya melakukan penyambungan tenaga listrik secara *illegal*. 7). Masyarakat mudah emosi.8). Pemahaman hukum bagi petugas lapangan masih terbatas. 9). Apabila kasus P2TL masuk pengadilan, petugas lapangan belum terbiasa untuk menjadi saksi.

Setelah mengetahui kendala yang dihadapi oleh PLN dalam hal ini tim pelaksana P2TL ada beberapa langkah yang dapat ditawarkan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan P2TL yaitu: 1). Dalam upaya pemanfaatan tenaga kontrak dalam pelaksanaan P2TL, maka metode rekrutmen yang komprehensif dan tenaga kontrak dalam pelaksanaannya harus dididik dengan benar, jujur dan berdedikasi. Memebrikan SOP yang benar dan jelas.2). Melakukan sosialisasi terkait pelaksanaan P2TL secara berkala dan menyeluruh dengan melibatkan semua unsur masyarakat, baik dari perguruan tinggi, tokoh masyarakat, ulama, pemuka agama, polisi, militer, LSM dan lainnya.3).Memberikan informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan/pelanggan dan masyarakat umum; 4). Memberikan Pelayanan yang cepat dan akurat dalam hal perubahan tarif, ganti nama, balik nama, dan perubahan lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik. 5).Melakukan kerjasama dengan Pemerintah Daerah dalam sosialisasi tentang manfaat dan bahaya listrik, pengadaan brosur, spanduk, reklame dan pemasangan iklan di media massa dan media sosial (medsos), selanjutnya perlu adanya penegakan hukum (law enforcement) bagi yang melanggarnya. 6). Memberikan pelatihan kepada tim pelaksana P2TL terkait dengan Penulisan BA yang baik dan benar. 7). Melengkapi peralatan operasional, meningkatkan jumlah biaya operasional, memberikan pembekalan untuk menghadapi masyarakat yang melakukan pelanggaran.

Perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum., yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian Berdasarkan uraian pengertian tersebut diatas maka perlu adanya role model bagi PLN untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumen, peran konsumen yang menjadi penopang

---

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Akmal Muhammad Gahan, Kasi Hukum (P2TL) PT. PLN (Persero) Surabaya, tanggal 18 November 2015, pukul 11.15 WIB.

pembangunan PLN tidaklah sedikit, kondisi inilah yang perlu diperhatikan oleh manajemen PLN untuk meningkatkan kinerja yang salah satunya perlindungan hukum bagi konsumen. Kebutuhan listrik di Indonesia tumbuh tinggi, rata-rata 8,4 % per tahun. Hal ini antara lain dipicu pertumbuhan ekonomi nasional yang rata-rata berada di angka 6% per tahun. Sehingga, berpengaruh signifikan terhadap naiknya kebutuhan dan konsumsi listrik di Indonesia, baik listrik untuk rumah tangga maupun untuk kegiatan produksi/industri, di mana setiap tahun terus menunjukkan tren kenaikan sekitar 8,4%. Sehingga posisi konsumen sangatlah penting, sedangkan permasalahan yang dihadapi konsumen tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu yang menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik pengusaha, pemerintah maupun konsumen itu sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen.

Di samping itu, UU PK ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah. Hal ini dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggarannya. Program P2TL yang dilakukan oleh PLN sering terjadi permasalahan bisa disebabkan oleh 2 kemungkinan, yaitu : 1). Karena suatu perbuatan yang dilakukan oleh konsumen; 2). Karena suatu perbuatan yang dilakukan oleh PLN. Merujuk dari dua kemungkinan tersebut diatas maka perlu adanya suatu peraturan yang bersifat mengikat kedua belah pihak untuk mematuhi nomenklatur-nomenklatur yang telah disepakati. Bagi konsumen maka perlu untuk : 1). Memperhatikan hak dan kewajibannya; b). Memahami aturan-aturan yang terkait dengan obyek; c). Mematuhi segala aturan terkait dengan penggunaan obyek; Adapun bagi produsen dalam hal ini PLN maka perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut : 1). Memperhatikan hak dan kewajibannya sebagai produsen; b). Mensosialisasikan aturan-aturan terkait penggunaan obyek kepada konsumen; c). Melakukan pengawasan terhadap penggunaan obyek. Sehingga hubungan antara PLN dengan Pelanggan dapat berlaku secara fairness, dan apabila pelanggan melakukan suatu perbuatan diluar haknya maka dapat dilakukan tindakan-tindakan yang manusiawi sebelum berlanjut keranah hukum, adapun sebaliknya apabila PLN melakukan suatu kelalaian maka PLN harus dapat bertanggung jawab atas kelalaian tersebut.

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif. Sifat subjektifitas muncul pada kategori bahwa seseorang yang bersikap hati-hati mencegah timbulnya kerugian pada konsumen. Berdasarkan teori tersebut, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan tuntutan kerugian kepada produsen. Di samping faktor kesalahan dan kelalaian produsen, tuntutan ganti kerugian berdasarkan kelalaian

produsen diajukan dengan bukti-bukti, yaitu : a). Pihak tergugat merupakan produsen yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian konsumen.b). Produsen tidak melaksanakan kewajiban untuk menjamin kualitas produknya sesuai dengan standar yang aman untuk di konsumsi atau digunakan.c). Konsumen penderita kerugian.Kelalaian produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian pada konsumen (hubungan sebab akibat antara kelalaian dan kerugian konsumen)

### **Simpulan Akhir**

Dari hasil penelitian dan pembahasan serta uraian sebagaimana yang telah disampaikan dalam bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat disampaikan peneliti adalah :

1. Dalam pelaksanaan Program P2TL oleh PLN di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo secara administratif telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh PLN Divre JATIM, namun dalam pelaksanaannya memunculkan ketegangan diantara operator dengan konsumen
2. Sebagian konsumen PLN di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo tidak mengerti tentang hak dan kewajibannya sebagai konsumen Tipe konsumen seperti ini, akan lebih menerima segala hal yang terjadi kepada mereka.
3. Perlindungan hukum dalam hal perjanjian jual beli tenaga listrik dalam rangka peningkatan penyediaan tenaga listrik kepada masyarakat diperlukan pula upaya penegakan hukum di bidang ketenagalistrikan. Pemerintah dan pemerintah daerah mempunyai kewenangan untuk melakukan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan usaha ketenagalistrikan, termasuk pelaksanaan pengawasan di bidang keteknikan.